

キントーン活用事例

# 株式会社ヤマウチ様



# 株式会社ヤマウチ様

業務内容: 実店舗運営、インターネット通販、加工品の生産  
利用用途: 法人顧客の案件管理、ECサイトのコンテンツ管理、FAQ管理

## 好調なEC事業を支えるkintone アプリとスペースで情報共有のスピードをアップ

南三陸町で採れた海産物を使った生産加工品の生産、インターネット通販、鮮魚店の運営を行っている株式会社ヤマウチ。

南三陸町で上がるものを原料として使い、「保存料や添加物を全く使わず生産加工品を作る」という方針のもと、素材の旨みを引き出すものづくりをすることをモットーにしている。その結果、様々な生産加工品の賞を受賞してきた。

(<http://www.yamauchi-f.com/company/history.html>)

そんな同社で通販事業部の責任者を務める専務取締役の山内恭輔氏にお話を伺った。



## 背景 震災で顧客データが流され、クラウド化を検討

東京でカメラマンをやっていた山内氏が2005年に戻って来て、通販事業部を立ち上げ、インターネット通販を開始した。

東北でECサイトをしている人が少なく、誰に聞けばいいかもわからず、ECサイトの経験もない中、山内氏が独学でECサイトを立ち上げたという。現在のヒット商品は焼いた魚をパックしているもの。1日あたり10,000パックを製造している。(同社では熊本の震災の際にも被災地に10,000パックを送っている。)

2009年の第13回日本オンラインショッピング大賞にて、応募総数約1,000社の中から、最優秀小規模サイト賞を受賞。

「この頃から急に売上げが伸び始めましたね。当時は自社サイトを含め、楽天、Yahoo、アマゾンなど6店舗を運営していましたが、売上げの8割が自社サイトからだったことから、震災を機に自社サイト以外をやめ、一本化したんです。」と山内氏は振り返る。

売上げは伸び続け、震災前の2010年の12月にピークを迎えた。ピーク時は夜中12時まで受注業務をしていたという。日々忙しく疲弊し始めたため、システムを変えようとしていた矢先に東日本大震災が起こる。



専務取締役 山内恭輔氏

## 導入 当初の目的以外の用途にも kintone を活用するように

震災により11万人の顧客データが流されてしまったことがきっかけで、Eコマースのクラウドの顧客管理システムを検討していたという。だが、見積りを取ったところ1,000万円弱かかると言われる中、以前からIT関連の相談をしていたコンサルタントの方からkintoneを勧められたという。

「『これ自分でシステム作れるんですよ』と言われ驚きましたが、目の前でアプリを作ってくれたのを見て、その場で「契約します!」となりました(笑)」

同社は、ECサイトから商品を購入する個人だけでなく、商品を全国のスーパーなどに卸しているため法人も顧客となるが、BtoC、BtoBではそれぞれの顧客とのやりとりの形は異なってくるが、今ではBtoB、BtoCの両方にkintoneを使っているという。

BtoCについては、いかに早く的確に処理するかが大事になるが、そこでサイボウズのメールワイズとkintoneを連携しメールワイズの画面を中心に日々の業務を行っている。

一方、BtoBは見積などのやりとりが長く続くため、どの会社にどの見積りや条件を出したかといった、過去の履歴が大変重要になる。そこにはkintoneが向いているという。

「当初の目的としては、案件管理と業務の可視化でしたが、使っているうちに徐々にこれでもできる、あれもできるとなり、アプリが増えていきました。今の主なkintoneの使い方は、BtoBでは顧客の案件管理、BtoCではECサイトのコンテンツ管理、お客様への回答例をまとめたFAQ管理などですね。」

活動履歴	ユーザー選択	メモ	添付ファイル	進行状況
2015-01-27	山内恭輔	先方よりメール・電話あり		商談中
2015-01-27	山内恭輔	見積書をメール添付済み @120	見積書_品名不明の海産物 150127.pdf (110 KB)	商談中
2015-01-27	山内恭輔	各種2P 1/28巻にて西岡様宛にサンプル送付		商談中
2015-06-05		お世話になっております。本年1月にサンプルを頂戴し、ようやく新商品「スーパー」でお買い物を予定頂きました。改めてご連絡申し上げますが、虫刺しや虫でお困りなんでしょうか。虫刺しから虫刺しでの売れ行き状況を教えて欲しいとのお話がありました。大凡、上位3〜4品が目安になると思いますが、是非ともご教授のほどお願い致します。		先方からのメール内容
2015-06-05	山内恭輔	銀鮎・天然さけ塩漬・さば・鮎ハラス味噌が2日に1度 8c/s単位で来ているとメール済み		返信メール内容
2015-06-05		先方から電話あり。再度見積もりを。センターは名刺の住所で。		
2015-06-09	山内恭輔	とりあらず先方に電話して「120円ロットは後で」と電話してます。		
2015-09-14		朝ごはんシリーズの売れ行きが良いので、新商品はいいのかもしれないわが電話できた。新商品はいいが、夜ごはんシリーズというのがあると話すと、見積が欲しいとのこと。		
2015-09-15		見積を作成し、メールで案内	夜ごはん見積_品名不明の海産物 20150915.pdf (631 KB)	
2016-01-22		お世話になっております。現在、新商品「スーパー」へご提案しております。ご紹介頂きました新商品「スーパー」のお見積もり、サンプルをお願い致します。送付先は、下記住所でお届け致します。		先方からのメール内容
2016-01-22		銀鮎ハラス塩漬焼きを追加した見積りを作成し返信。サンプルは23日午前中着で手配。	夜ごはん見積_品名不明の海産物 西岡様20160122.pdf (521 KB)	
2016-02-01		産業廃棄物の委託先を知りたいという電話あり。気社センター水産加工業協同組合と阿部鉄クリーンの住所・電話番号をメール。		
2016-03-08		電話とFAXでサンプルの依頼あり。10日前で手配済み	品名不明の海産物3月10日前サンプル	

案件のやり取りを記録した案件管理アプリ

## コンテンツ詳細

コンテンツの順位は必ず「SEOチェキ」で計測すること。 <http://seocheiki.net>

**コンテンツ制作者** | 山内恭輔

**ディレクトリ選択** | ディレクトリ: recipe カテゴリ: 牡蠣

**タイプ** | 新規作成

**設定キーワード** | key1: 牡蠣 | key2: わき方 | key3: 開け方

**設計図添付** | コンテンツ設計図ファイル

**SEO**

コンテンツタイトル | **※30文字以内**  
 股付き牡蠣のわき方・開け方 | 山内鮮魚店の海鮮レシピ

meta | **※130文字以内**  
 海から水揚げした牡蠣を股付きのまま美味しくするためのレシピです。牡蠣のわき方は「いかにナイフを股の中に入れるか」、ナイフが入る隙間がない！そんな時の対処法もご案内しています。牡蠣専門店が伝授する「股付き牡蠣のわき方・さばき方レシピ」です。

h1 | **※SEOチェキを使って調べてください**  
 海鮮レシピ 股付き牡蠣のわき方・開け方

コンテンツURL | <http://www.yamauchi-f.com/recipe/?p=1044>

**順位結果** | **※SEOチェキを使って調べてください/1週間に1回順位を確認すること**

現状順位	1日前	2日前	3日前
1位	15位	11位	1位

**チューニング内容** | **※TNTした場合のみ記入**

EC サイトのコンテンツ管理アプリ。掲載後の効果も記録している。

カテゴリー	見出し	問い合わせ概要	質問
全般 インターネット	FutureShop パスワード	パスワードを忘れた	サイトでログインできない・パスワードを忘れてしまった FutureShop
商品クレーム	あじについて	生ツゴの旨み不足	いつもお世話になります。午前中に到着し、早速食べたいのですが、毎年注文してまがー
カタログ請求	カタログ請求への返信メール	カタログ請求への返信メール	メールでのカタログ請求に対して
全般	く	カードの引き落とし日	クレジット決済の場合は月末の引き落とし後になるのでしょうか？
離島 お届けについて	く	クール非対応地域・新注文	(離島) ●●地域までのお届けは可能でしょうか？
サンマ 商品について	き	サンマのお届け	まだサンマの注文は可能でしょうか？
商品変更 商品について	し	商品を変更したい (NG)	注文内容の変更は可能でしょうか。●●から●●に変更をお願いします。
商品変更 商品について	し	商品を変更したい (OK)	注文内容の変更は可能でしょうか。●●から●●に変更をお願いします。
商品について	そ	送料込みと送料別商品	スモークサーモン200gは別送で送料がかかりますか。
振込について	に	入金遅れへの対応	指定ありなのに入金がない場合
年末年始	ね	お届け日について	12月30日に商品を届けてほしい。
年末年始 お届けについて	ね	年末年始のお届け(OK・無達)	12月31日(または元旦)までお届けしたいのですが、今年は無理なのでしょうか？
年末年始 お届けについて	ね	年末年始のお届け(NG)	12月31日(または元旦)までお届けしたいのですが、今年は無理なのでしょうか？
振込について	ふ	振込確認の返信	振込み手続きを行ないました。ご確認頂けますか？
商品について	み	ミズダコの味がほしい	ミズダコの味を購入したいのですが、購入手続き、お支払い等のご連絡をお願いします。
メール 到着日	め	到着日の確認(メール来てない)	メールにて到着日を送信しましたが、届いておりますでしょうか？
メール 到着日	め	到着日の確認(メールし忘れ)	メールにて到着日を送信しましたが、届いておりますでしょうか？
郵便番号	ゆ	郵便番号間違い	送り先の郵便番号の間違い
離島 お届けについて	り	離島・新注文	(離島) ●●地域までのお届けは可能でしょうか？
冷蔵について	れ	冷蔵で届けられる場合	冷蔵と冷凍は同梱不可ですか？

顧客からの問い合わせに対する回答例をまとめた FAQ アプリ

## 効果 アプリ+スペース活用で情報共有のスピードが大幅にアップ

kintoneの導入により、当初の目的であった業務の可視化が実現できたという。

またkintoneの画面を見ながら会議をするようになり、辞めた人がいたとしてもkintoneの画面自体が引き継ぎになる点も導入して良かった点だ。

「今では、何をやるにもkintoneを使っていて、最初は私だけがアプリを作りましたが、今では女性スタッフもドラッグアンドドロップでどんどんアプリを作っていたりします。今kintoneなくなったら困りますね(笑)」

また、今までパソコンを使ったことがなかったスタッフでもkintoneを使っているが、そんな年齢やITリテラシーの垣根を越える簡単さがとても良いと評価する。

さらに、アプリだけでなく、スペース上でのやりとりがとても役に立っているという。アプリだけを使っていた時と比べると情報共有が倍近く早くなったと強調する。

「使ってみるとわかりますが、なかなかkintoneの良さを言葉で伝えるのは難しいですね。説明しづらい(笑)。使ってみないとわからないところが結構ありますよね。まだまだ色々使いたい。何かやろうとした時に、まずkintoneでとっているのが、たいいていのことはkintoneで実現できると思っています。」

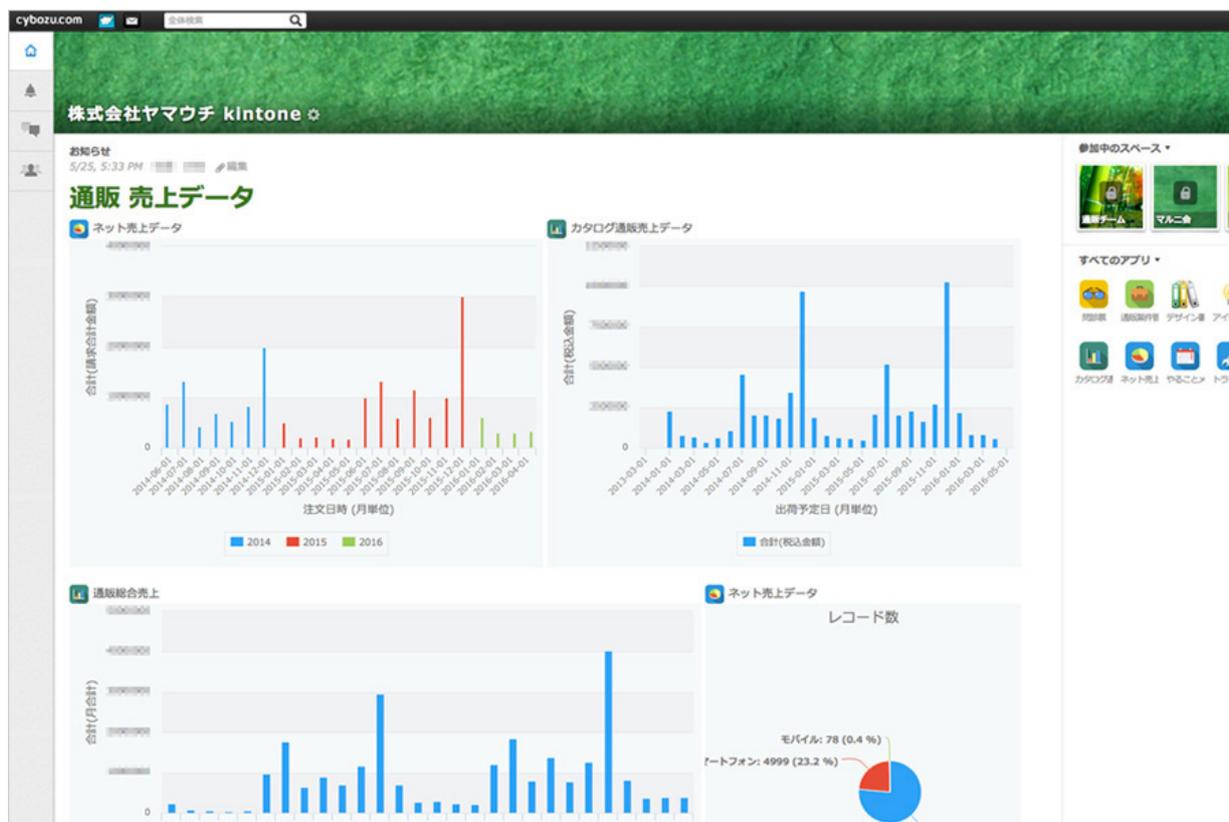
また、売り上げが伸びているにも関わらず、残業ゼロを実現できているが、そこにはkintoneも一役買っていると評価いただいた。

今後は、仙台在住のクリエイターと契約をして動画の制作などを行う別会社を立ち上げるが、ゲストスペースを使って、外部スタッフとの制作進行管理のやりとりもkintoneで行いたいと考えているという。仙台市内にサテライトオフィスを借りて、本社と行き来するなど、リモートワークにも挑戦する。

最後に山内氏にとってkintoneとは何かを伺った。

「“商売の可能性を手助けしてくれるもの”ですね。自分でどんだんアプリを作れる。今まで何千万何百万もかけて作ってきたシステムが、簡単に変更できるなんて、とても革命的ですよ。」

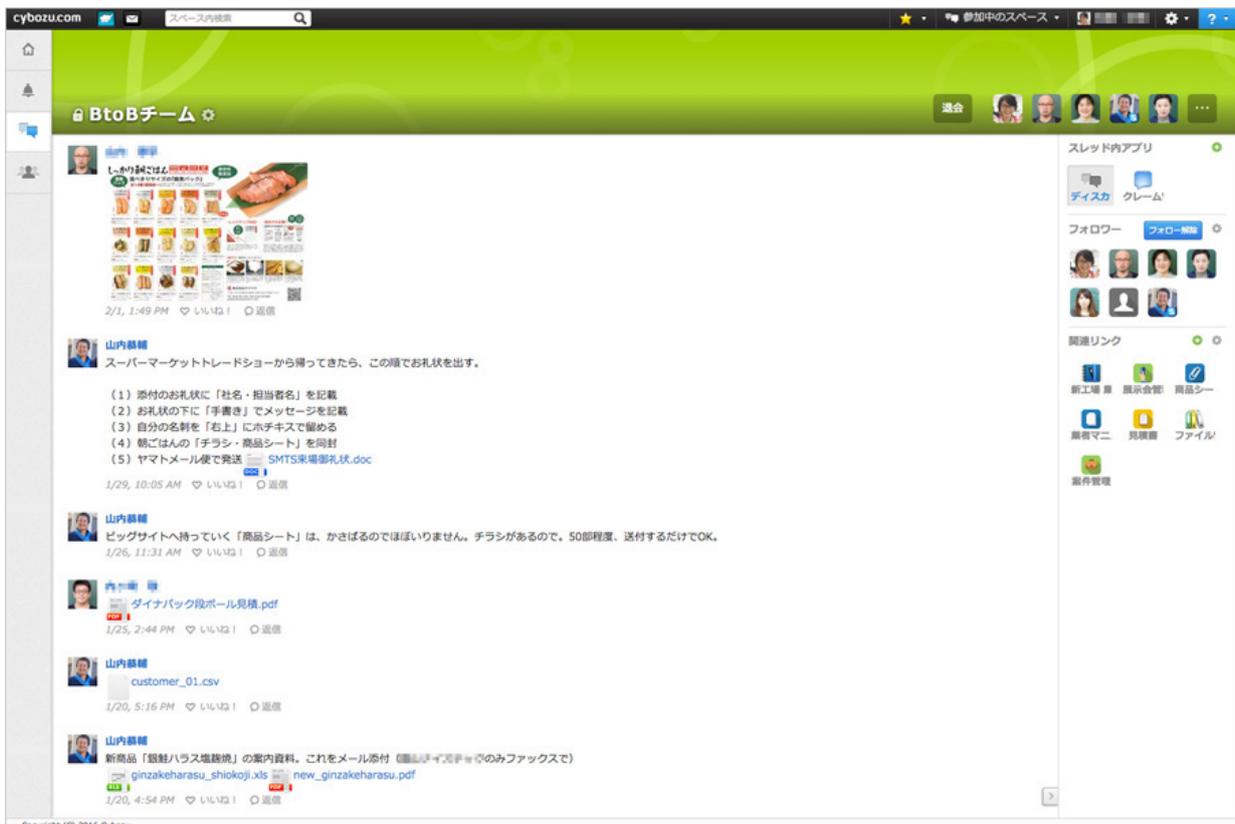
田舎だからこそ、取り入れられるものはどんどん取り入れて、楽しんでいきたいという山内氏のkintoneを使った活躍に、今後も注目していきたい。



スペースのトップはダッシュボードとして活用している。



スペースを使った日報によって社内の意思疎通を図っている



チーム内の連絡もスペースを使って円滑に